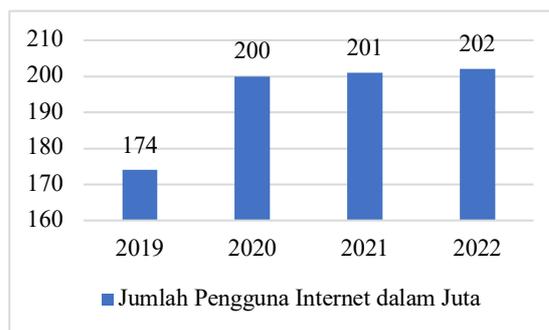


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini membawa kehidupan pada suatu kondisi yang seluruh kegiatannya telah dimudahkan dengan adanya teknologi serba canggih. Kondisi ini hadir untuk menggantikan beberapa teknologi masa lalu agar bisa lebih modern dan lebih praktis penggunaannya. Seperti halnya internet yang merupakan bagian dari teknologi dengan pengguna yang terus meningkat. Hadirnya internet dapat memudahkan pekerjaan manusia, terhubung dengan orang lain dengan mudah dan dapat mencari sumber pendapatan dengan menawarkan jasa atau barang untuk dijual. Terbukti pada laporan menurut We Are Social dalam Annur (2023) yang ditunjukkan pada Gambar 1, bahwa dari tahun 2019 hingga 2022 mengalami peningkatan pengguna internet oleh penduduk Indonesia.



Sumber: We Are Social, Databoks.

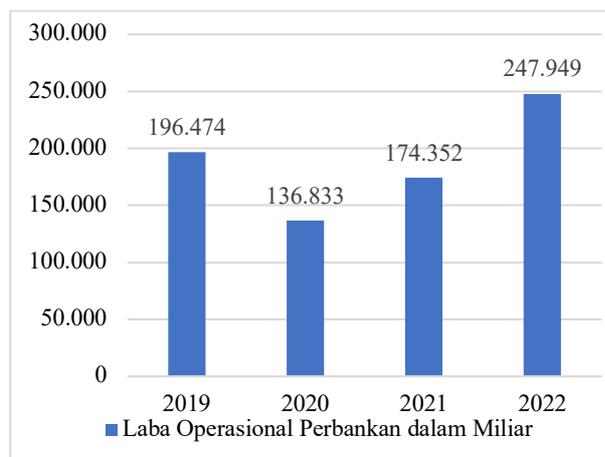
Gambar 1 : Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Hal tersebut membuat pelaku bisnis dituntut untuk tanggap dalam mengatasi hal yang sedang terjadi dengan melakukan inovasi-inovasi yang

akhirnya menyebabkan persaingan ketat (Alfatihah & Sundari, 2021). Pada akhirnya, lahir industri baru untuk ekonomi digital Indonesia khususnya pada sektor perbankan.

Sektor perbankan menggunakan teknologi untuk kegiatan usahanya, sehingga dapat lebih mudah untuk dijangkau oleh semua masyarakat. Perbankan berinovasi melibatkan teknologi internet dalam kegiatan usahanya untuk menarik calon nasabahnya melalui penyediaan akses yang lebih mudah dengan menyediakan layanan seperti *digital banking*. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03/2018, layanan perbankan digital adalah jenis layanan perbankan yang menggunakan teknologi elektronik dengan memaksimalkan penggunaan data nasabah dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang dapat diakses secara mandiri, serta pengamanan juga menjadi aspek yang diperhatikan dalam penyediaan layanan ini.

Bank merupakan institusi keuangan yang memfasilitasi pergerakan dana dan juga merupakan bagian dari sektor ekonomi yang berorientasi pada pencapaian laba. Pertumbuhan laba operasional perbankan tahun 2019 hingga 2022 yang ditunjukkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Statistik Perbankan Indonesia terlihat pada Gambar 2. Tercatat pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar Rp59.641.000.000.000. Namun, pada tahun 2021 mengalami peningkatan kembali sebesar Rp37.519.000.000.000.



Sumber: Statistika Perbankan Indonesia, OJK.

Gambar 2 : Laba Operasional Perbankan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (1998) tentang Perbankan, bank merupakan entitas bisnis yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyediakannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Sumber dana dari masyarakat juga digunakan untuk menutupi kebutuhan operasional perusahaan. Oleh karena itu, bank berperan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Berdasarkan fungsinya, bank dibagi menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum adalah lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah (Undang-Undang Republik Indonesia, 1998). Bank konvensional menggunakan prinsip-prinsip keuangan yang umum diterima secara global, sedangkan bank syariah berlandaskan pada prinsip-prinsip islam. Dalam kalangan masyarakat, bank konvensional lebih unggul dari bank syariah. Hal tersebut

disebabkan karena sistem bank syariah kurang dikenal oleh masyarakat luas (Rahmadini, 2023). Sistem yang digunakan yaitu bagi hasil, sedangkan masyarakat lebih mengenal sistem suku bunga yang dilakukan oleh bank konvensional.

Dalam menjalankan usahanya, perbankan harus memperhatikan kinerja keuangan perusahaan karena menjadi hal penting bagi perkembangan operasional perusahaan untuk mengukur tingkat keberhasilannya. Kinerja keuangan berperan sebagai titik awal perbankan untuk memulai upaya perbaikan dan meningkatkan efisiensinya dalam operasional, sehingga dapat bersaing dengan kompetitornya. Penilaian kinerja keuangan dapat melalui media laporan keuangan perusahaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dari laporan keuangan dapat dilakukan perhitungan rasio keuangan yang menjadi dasar penilaian tingkat kinerja perusahaan.

Perhitungan rasio keuangan dapat menggunakan rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio aktivitas dan rasio profitabilitas (Nur & Woestho, 2022). Rasio likuiditas digunakan untuk mengukur kemampuan dalam memenuhi kewajibannya yang sudah jatuh tempo, sedangkan rasio solvabilitas untuk mengukur kemampuan membayar seluruh kewajibannya. Rasio aktivitas berguna untuk menilai tingkat efektivitas atau efisiensi perusahaan dalam menggunakan aktiva yang dimiliki. Untuk profitabilitas mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba. Kemampuan laba yang baik akan menunjukkan kinerja perusahaan yang baik, oleh sebab itu profitabilitas merupakan sarana yang penting untuk menilai performa perusahaan.

Salah satu rasio yang menunjukkan sejauh mana suatu perusahaan menghasilkan laba adalah rasio *Return on assets* (ROA). ROA digunakan sebagai alat ukur profitabilitas karena Bank Indonesia lebih mengutamakan nilai profitabilitas suatu bank yang diukur dari aset dengan sebagian besar dana berasal dari simpanan masyarakat (Aji & Manda, 2021). Rasio ROA yang tinggi menandakan bahwa perusahaan memiliki kinerja keuangan yang baik karena tingkat pengembalian (*return*) yang diperoleh juga semakin meningkat. Hal tersebut akan berdampak pada kepercayaan masyarakat dan para investor terhadap bank, sehingga dapat membantu melancarkan aktivitas yang dilakukan oleh bank.

Namun, menurut Otoritas Jasa Keuangan dalam Statistik Perbankan Indonesia perkembangan ROA perbankan di Indonesia mengalami fluktuasi seperti pada Tabel 1. Pada tahun 2020, terjadi penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,88%. Selain itu, pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan masing-masing sebesar 0,26% dan 0,49%. Penurunan yang terjadi dapat menunjukkan adanya ketidakstabilan dan tidak efektifnya dalam pengelolaan aset bank tersebut, sehingga terjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan (Oktaviani et al., 2019).

Tabel 1: Perkembangan Return on assets (ROA) Bank Umum Konvensional Periode Tahun 2019-2022

Tahun	Rasio ROA
2019	2,47%
2020	1,59%
2021	1,85%
2022	2,34%

Sumber: Statistika Perbankan Indonesia, OJK.

Adanya kondisi tersebut, perbankan dapat memanfaatkan layanan *digital banking* dalam upaya peningkatan profitabilitas. Layanan *digital banking* digunakan oleh perbankan untuk menarik calon nasabahnya melalui penyediaan akses yang lebih mudah dalam melakukan transaksi. Layanan *digital banking* yang memudahkan masyarakat yaitu *electronic banking (e-banking)*. *E-banking* dapat meliputi ATM (*Automated Teller Machine*), *Electronic Data Capture (EDC)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *video banking* (Tyas & Purwanti, 2020). Bank komersial menghadirkan sistem perbankan berbasis elektronik tersebut dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya.

Hasil survei *Inventure* Indonesia bersama *Alvara Research Center* mengemukakan bahwa pada tahun 2020, layanan *digital banking* yang lebih sering digunakan oleh responden adalah transaksi *internet banking* atau *mobile banking* (Bayu, 2020). *Internet banking* sebagai layanan yang dapat digunakan oleh nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan situs resmi bank, sedangkan *mobile banking (m-banking)* merupakan layanan transaksi perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah melalui media telepon seluler dalam bentuk aplikasi *m-banking* (Oktriwina, 2023). Keduanya telah menciptakan nilai tambah baru bagi nasabahnya. Aplikasi *digital banking* yang disediakan mudah di download maupun diakses melalui perangkat elektronik nasabah. Maka mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan transaksi keuangan hanya dengan sentuhan jari.

Transaksi *e-banking* sebagai langkah dalam peningkatan kinerja untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayasari et al., (2021) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara transaksi *internet banking* dan transaksi *mobile banking* terhadap profitabilitas bank. Berbeda dengan penelitian Anastasia & Munari (2021) yang menunjukkan bahwa transaksi *internet banking* tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas (ROA), serta penelitian Syahputra & Suparno (2022) memperoleh hasil layanan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank (ROA).

Layanan *digital banking* tersebut merupakan salah satu jasa yang dapat menghasilkan imbalan selain pendapatan bunga kredit dari nasabah. Imbalan yang didapatkan dari luar pendapatan bunga kredit dapat disebut dengan *fee based income*. Walaupun pendapatan dari layanan-layanan bank ini relatif kecil, tetap saja menghasilkan keuntungan karena risiko yang terkait dengan layanan-layanan bank cenderung lebih rendah dibandingkan dengan kredit atau pembiayaan (Rafiqi & Ulfa, 2022). Apabila dikelola dengan tepat, *fee based income* memiliki potensi memberikan keuntungan bagi bank.

Kontribusi *fee based income* diterapkan oleh perbankan dalam upaya mengantisipasi menurunnya pendapatan dari perolehan bunga penyaluran kredit. Menurunnya pendapatan bunga secara otomatis akan berdampak pada laba bank. Seperti pada tahun 2019 terjadi penurunan laba bank, salah satunya dipicu oleh penurunan pendapatan bunga bersih (*Net Interest Income*) sebesar 8,31%, yaitu dari Rp 107,38 triliun pada tahun 2018 menjadi Rp 98,46 triliun (Hastuti, 2020).

Sementara itu, dalam melaksanakan operasionalnya bank berfokus untuk memperoleh keuntungan atau laba yang dapat dijadikan sebagai salah satu indikator pencapaian kinerja keuangan. Bank perlu adanya pertimbangan untuk mendapatkan sumber pendapatan lain dengan *fee based income*.

Kondisi *fee based income* saat ini meningkat seperti yang dialami oleh bank swasta yaitu PT Bank CIMB Niaga Tbk dan PT Bank Central Asia Tbk. CIMB Niaga berhasil meningkatkan *fee based income* perusahaan mereka pada kuartal I/2023 sebesar Rp1,79 triliun dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya yaitu Rp1,2 triliun (Burhan, 2023). Selain itu, pada Bank BUMN juga terjadi peningkatan yaitu pada PT Bank Mandiri Tbk dan PT Bank Negara Indonesia Tbk. *Fee based income* yang dicatat masing-masing bank tumbuh menjadi Rp9,22 triliun dan Rp4,6 triliun (Kontan, 2023). Pada penelitian Rafiqi & Ulfa, (2022) *fee based income* berpengaruh signifikan terhadap *return on assets* pada Bank Syariah Mandiri sebesar 10%. Penjelasan dari penemuan tersebut adalah pengaruh yang diberikan *fee based income* sebesar 10%, sedangkan 90% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Penelitian serupa dilakukan oleh Sopian & Pramiudi (2021) bahwa *fee based income* tidak berpengaruh signifikan terhadap ROA Bank BCA Bogor tahun 2011-2020. Hal tersebut disebabkan karena tekanan ekonomi pada tahun 2020 yang memicu penurunan minat masyarakat menggunakan jasa-jasa perbankan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai profitabilitas dengan variabel independen yang meliputi transaksi *internet banking*, *transaksi mobile banking* dan *fee based income*. Hal itu

disebabkan karena terdapat inkonsistensi hasil, sehingga ingin meneliti kembali mengenai topik tersebut untuk menghasilkan kesimpulan mengenai variabel yang mempengaruhi profitabilitas. Selain itu, pemilihan penelitian pada bank umum konvensional tahun 2019-2022 didasarkan atas fenomena profitabilitas perbankan yang mengalami fluktuasi. Bank umum konvensional juga terdiri dari Bank BUMN dan Bank Swasta yang banyak digunakan oleh masyarakat. Mengingat bank merupakan salah satu sektor yang dapat membantu pertumbuhan ekonomi, maka bank perlu meningkatkan kinerja perusahaannya.

Dari fenomena yang diuraikan diatas, penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Transaksi *Internet banking*, *Transaksi Mobile banking*, dan *Fee based income* terhadap Profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disajikan, maka dapat dirumuskan pernyataan masalah sebagai berikut:

1. Apakah transaksi *internet banking* berpengaruh terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022?
2. Apakah transaksi *mobile banking* berpengaruh terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022?
3. Apakah *fee based income* berpengaruh terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh transaksi *internet banking* terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh transaksi *mobile banking* terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022.
3. Untuk menganalisis mengetahui pengaruh *fee based income* terhadap profitabilitas pada Bank Umum Konvensional Tahun 2019-2022.

1.4. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian, peneliti berharap terdapat sejumlah manfaat yang dapat diperoleh melalui pelaksanaan penelitian ini, di antaranya:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan perspektif kepada lembaga perbankan dan pihak terkait lainnya, sehingga mereka dapat mengambil inisiatif dan langkah-langkah inovatif untuk menghasilkan keputusan yang dapat memaksimalkan profitabilitas. Hal ini diharapkan dapat mendukung perkembangan perusahaan di berbagai kondisi ekonomi yang tengah berlangsung.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang bermanfaat kepada pembaca maupun pihak terkait, mengenai profitabilitas yang diprosikan menggunakan ROA.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan acuan untuk penelitian mendatang, termasuk potensi pengembangan variabel tambahan selain yang telah diakomodasi dalam penelitian.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kerangka penelitian, sehingga kontribusi penelitian dapat memberikan manfaat yang signifikan di bidang pendidikan.